

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2560

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	2560			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 4	ผลลัพธ์
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints) *	ไม่เกิน 0.3%	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer compliants)	อ้างอิงประกาศ กทข. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๕ ***	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

หมายเหตุ :

* รวมข้อร้องเรียนทั้งระบบPrepaid และ Postpaid ตามประกาศ กสทช.เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ฉบับลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ข้อ 3.4

*** ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วัน

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทเสียงสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ บมจ. ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	2560			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 4	ผลลัพธ์
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกิน 2%	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน